Salta, 31 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº: 01034/24

VISTO:

El expediente Nº 267-58764/23, caratulado: "ZALAZAR, Tiago (reclamante) / ABRAHAM, Guillermina (Titular del Suministro). Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daño de Artefacto"; el Acta de Directorio Nº 35/24, y,

CONSIDERANDO:

Que, las presentes actuaciones se inician el día 25/01/23, con el correo electrónico del Sr. Tiago Abraham Zalazar (tiagozalazar299@gmail.com-), dirigido a EDESA SA, quien denuncia que un golpe de energía producido ese mismo día, aproximadamente a las 13:25 horas, provocó el daño de unos auriculares inalámbricos marca Haylou GT5 pro, que estaban siendo cargados en ese momento. Agrega que al parecer se dañó la fuente de carga, la que no puede ser reparada debido a que son equipos sellados, por lo que solicita su reposición. (Fs. 13).

Que, la Distribuidora responde por el mismo medio en fecha 27/01/23, informando al usuario los requisitos que debe cumplimentar para la interposición del reclamo, citando la normativa concerniente y adjunta la Resolución ENRESP 913/15 (fs. 12, in fine).

Que, el 31/01/23 el usuario insiste en su reclamo y reitera los argumentos vertidos en su presentación inicial, haciendo especial hincapié en la imposibilidad de reparar el mismo por ser un equipo sellado. Aclara que realiza el reclamo sobre el NIS 5085334 y adjunta imágenes del equipo y de su DNI.

Que, a fs. 11/12, rola copia de correo electrónico enviado por EDESA SA el 15/02/23, mediante el cual informa el alta del reclamo Nº 469450. Asimismo, le comunica que dicho reclamo se tramitará conforme lo establecido por la Res. ENRESP 913/15, cuya copia nuevamente adjunta y le advierte respecto de la necesidad de presentar un detalle técnico de los daños reclamados, la falla

detectada, los componentes dañados y su causa y la eventual relación con la calidad del servicio brindado por la Distribuidora, aclarando que la misma debe ser presentada dentro de los 5 días.

Que, ese mismo día, 15/02/23, el usuario responde a EDESA SA informando que fue a dos técnicos en la ciudad de Tartagal y que ambos manifestaron que para hacer un informe técnico es necesario romper el sello de los auriculares, lo que implica romper la carcasa que recubre el producto, hecho que impediría un posterior reclamo ya que el equipo estaría dañado. Por lo expresado es que el Sr. Zalazar ofrece acercarse a la oficina comercial de la Distribuidora en Tartagal y poner a disposición de la Empresa el equipo, cuya reposición reclama, o, en su defecto, le informen sobre algún técnico que pueda revisarlo y realizar un diagnóstico certero (fs11).

Que, mediante correo electrónico de fecha 16/02/23, EDESA SA responde al usuario que su el reclamo Nº 464950 se encuentra en tratamiento y que de acuerdo a lo dispuesto por la Res. ENRESP 913/15, la empresa tiene treinta (30) días hábiles para resolver.

Que, el 27/02/2023, el usuario envía nuevo correo electrónico, manifestando la necesidad de tener una respuesta favorable a su reclamo ya que es una herramienta necesaria para sus estudios, los cuales inician en dos semanas (fs. 11).

Que, el 28/02/2023, la Distribuidora informa al usuario que el reclamo continua en tratamiento.

Que, finalmente, en fecha 3/04/23, EDESA SA envía nota de respuesta DSC2744/23 comunicando el rechazo del reclamo. Informa que el suministro del reclamante se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación TA4539, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor MO14 Distribuidor Zona Industrial. Agrega que en la fecha indicada por el usuario (25/01/23), se produjo un corte de energía entra las 15:08 y las 15:11 horas, registrado como incidencia Nº 247784, tras lo cual se normalizaron los fusibles de Media Tensión Fases R y S y aclara que los fusibles de media tensión son elementos de maniobra y protección que actúan ante sobrecargas y corrientes

de corto circuito protegiendo las instalaciones y que al actuar los mismos no se producen sobretensiones, por lo que concluye que no es factible acceder al reconocimiento de los daños reclamados debido a que no se verificaron los presupuestos de responsabilidad civil, en particular la relación causal entre el daño soportado y el supuesto factor de atribución.

Que en virtud de dicha nota, el usuario interpone su disconformidad en fecha 17/04/23, donde reafirma los términos de su primera presentación e insiste en su solicitud de resarcimiento (fs. 14).

Que mediante nota DSCE: Nº 337/23, la Distribuidora eleva a este Organismo todo lo actuado reiterando los argumentos vertidos en la respuesta dada al usuario.

Que, rectifica la información dada al usuario respecto de la incidencia registrada. Aclara que por un error material involuntario se informó la ocurrencia de incidencias coincidentes en fecha y hora con las denunciadas por el reclamante sin embargo posteriormente se verificó la ausencia de incidencias que pudieran afectar al suministro en cuestión.

Que, por otro lado agrega que no fueron completados los requisitos para realizar un reclamo por daños, solicitados en fecha 15/02/2023 respecto de la documentación técnica requerida, referida a la presentación del informe técnico y/o presupuesto y/o copia de factura de reparación del artefacto de donde surja el detalle técnico de los daños reclamados, la falla detectada, los componentes dañados y la posible causa de la avería, por lo que considera que no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado y el resarcimiento solicitado.

Que a renglón seguido, EDESA SA continúa su nota de elevación, aclarando que no realizó la constatación del daño reclamado, debido a que el usuario no presentó la documentación técnica requerida conforme el Art. 5.3 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (Res. ENRESP 913/15) concluyendo que por todo lo expresado no es factible acceder al reconocimiento de los daños reclamados, debido a que no se verificaron los

presupuestos de responsabilidad civil que se traducen en la relación causal entre el daño soportado y el supuesto hecho generador del mismo.

Que a fojas 28/28 vta., rola informe de la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, la que procede a verificar que el suministro perteneciente al usuario, efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Empresa. Así también realiza las consultas correspondientes en las bases de datos de incidencias en Media Tensión y en los Centros de Transformación e individuales, ratificando la ausencia de anomalías con afectación al suministro en análisis y que tampoco hubo recierres en las líneas de transporte de Alta Tensión de 132 KV con afectaci9on a las redes que alimentan a dicho suministro.

Qué, asimismo constata en sus bases de datos que en la fecha y hora especificada en el reclamo no se registran incidencias que pudieran haber dado origen a variaciones de tensión en las redes de la Distribuidora. Tampoco se registraron otros reclamos por parte de los 113 usuarios en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación OA0032 ni del Distribuidor de Media Tensión que alimenta el mencionado CT.

Que, la Gerencia actuante agrega que la ausencia de otros reclamos, si bien en la generalidad de los casos debe tomarse como un elemento indicativo y de ninguna manera constituye prueba suficiente, adquiere relevancia en este caso en particular, en razón de que viene a sumarse a la inexistencia de registros respecto a incidencias capaces de producir variaciones de tensión, en las fechas y horarios denunciados por el reclamante.

Que, finalmente resalta que el reclamante no adjuntó a su presentación informe técnico, presupuesto y/o factura que permita inferir que podría existir una relación entre el artefacto dañado y el servicio prestado por la Distribuidora.

Que teniendo en cuenta lo expresado precedentemente, la Gerencia de Energía Eléctrica concluye que no se encuentra probada la necesaria relación causa-efecto, entre el servicio prestado por la Distribuidora y los daños denunciados por el usuario, por lo cual no cabe responsabilizar a EDESA SA de los mismos.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, corresponde a la Gerencia Jurídica dilucidar la responsabilidad que le cabe a la Distribuidora EDESA S.A. en relación al daño alegado por el usuario como sufrido en fecha 25/01/2023, daño que se tienen por producido en razón a la documentación obrante en autos.

Que asimismo, es necesario analizar la diligencia empleada por la Distribuidora al momento de emitir su respuesta al usuario.

Que a fin de dilucidar la responsabilidad que le cabe a EDESA S.A. en relación al daño alegado por el usuario, resulta aplicable al presente caso lo previsto por el Art. 3º, inciso e), del Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios Prestados por EDESA S.A., el cual establece que *"En el caso en que se produzcan daños a las instalaciones y/o artefactos de propiedad del USUARIO, provocadas por deficiencias en la calidad técnica del suministro imputables a LA DISTRIBUIDORA, y que no puedan ser evitadas mediante la instalación en los mismos de las protecciones de norma, LA DISTRIBUIDORA deberá hacerse cargo de la reparación y/o reposición correspondiente, salvo caso de fuerza mayor."*

Que, a su vez, el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de Agua Potable y Desagües Cloacales (Res. Ente Regulador Nº 913/15) en su Art 5.1, reza: "*En el caso de reclamo por daños de artefactos y/o instalaciones, formulado dentro de los 10 (diez) días de producido el supuesto hecho causa del perjuicio, la PRESTADORA:*

a) Deberá constatar el daño reclamado, caso contrario justificar el incumplimiento. La omisión de dicha verificación podrá habilitar al Ente a tener por cierta la existencia del artefacto y/o instalación y, en su caso, el daño alegado por el usuario, sin perjuicio de la responsabilidad que sobre tal daño le corresponda a la Prestadora. [...]

b) La obligación de constatación impuesta a las Prestadoras en el presente artículo, requiere del previo cumplimiento por parte del Usuarios de los requisitos para la formulación del reclamo, establecidos en los arts. 3.1 y 5.3.

La falta de presentación de la documental exigida por la normativa, no hace a la admisibilidad del reclamo, debiendo la Prestadora proceder conforme lo dispuesto en el art. 3.3 del presente reglamento."

Que, el referido Art. 5.3 establece: "*Al formular reclamo por daños, los usuarios deberán:*

a) Señalar fecha y hora aproximada de la incidencia. -

b) Adjuntar detalle descriptivo e identificatorio del artefacto y/o instalación dañada.

c) Acompañar informe y/o presupuesto y/o factura original del servicio técnico de reparación del artefacto y/o instalación dañada, del que surja el detalle técnico de los daños reclamados y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora.

d) Poner a disposición de la Prestadora el artefacto y/o instalación dañada."

Que, en la misma línea, el Art. 3.3 del citado Reglamento de Reclamos establece que *"...En ningún caso las PRESTADORAS podrán negarse a recibir reclamos y en los supuestos que las presentaciones de los Usuarios adolecieran de algún requisito, deberá darse curso al mismo sin perjuicio de exigírseles por medio fehaciente, que sean completados, en el plazo de cinco (05) días de notificados. En tal caso, el plazo del Art. 5° del presente, segundo párrafo, se suspenderá por igual término."*

Que, en el caso de marras, el usuario es informado respecto de la necesidad de presentar la documentación técnica exigida por la normativa antes transcripta, información que luego es reiterada mediante correo electrónico que rola fs. 11/12.

Que, la imposibilidad de contar con documentación técnica que permita establecer la causa del daño y la posible relación con el servicio prestado por la Distribuidora, sumado a la inexistencia de otros reclamos por daños entre los restantes usuarios que comparten idéntico Centro de trasformación y Distribuidor y a la ausencia de incidencias, deben ser factores a tener en cuenta para establecer

la relación causal entre el servicio prestado por EDESA SA y los daños reclamados por el accionante.

Que, así las cosas, a la luz de la norma precedentemente citada y considerando el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo, la Gerencia Jurídica considera que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el reclamante, al no encontrarse acreditados los elementos necesarios para determinar la responsabilidad de la Empresa frente al daño materia de las presentes actuaciones, en los términos y con los alcances de las normas transcriptas en los párrafos precedentes.

Que sin perjuicio de lo anterior, luego de analizar detenidamente el tratamiento dado al reclamo incoado y las respuesta de la Distribuidora a los planteos realizados por el reclamante a través sucesivos mails, se advierte lo siguiente:

1.- El usuario formula su reclamo en fecha 25/01/23 y lo ratifica el 31/01/23, sin embargo la Distribuidora recién procede a dar el alta del mismo el 15/02/23.

2.- El reclamante, en todas sus presentaciones plantea la imposibilidad de aportar la documentación técnica requerida, debido a que las características propias del artefacto cuya reposición pretende (auriculares sellados) impiden que se realice un revisión interna del mismo. El usuario aclara en dos oportunidades que la única forma de revisar el dispositivo dañado es abriéndolo y para ello debe romperse la carcasa, razón por la cual solicita a la Empresa le indique como proceder en ese caso. Se advierte que EDESA SA ignora las observaciones del usuario y se limita a responder que *"(...) Con respecto a tu consulta, te informamos que el reclamo de Daños de artefacto Nº 464950 se encuentra en tratamiento..."* y le reitera la necesidad de aportar la documentación técnica requerida, evadiendo la consulta puntual y específica formulada por el usuario.

3.- Teniendo en cuenta que en su primera presentación -realizada en fecha 25/01/23- el usuario no había suministrado todos los datos necesarios

para dar de alta el reclamo (identificación del NIS, copia del DNI del solicitante, teléfono de contacto y relación con el titular y/o suministro) y que esta información recién fue completada el 31/01/2023, corresponde tener por formalizada la interposición del reclamo en esa fecha. Así las cosas, se advierte entonces que la respuesta dada el 3/04/23, a través de la nota DSC 2744/23, excede el plazo establecido como perentorio por el Artículo 7º del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (Resolución Ente Regulador Nº 913/15), atento a que el reclamo debe ser tenido como interpuesto en fecha 31/01/23 (fs. 12), verificándose la respuesta por parte de la Concesionaria en fecha 03/04/23 (fs. 10), superando los treinta días hábiles reglamentarios.

Que por ello, y habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable, se desprende que los medios empleados por la Distribuidora no fueron suficientes a la hora de ofrecer al usuario una respuesta adecuada, veraz y en tiempo oportuno.

Que el juego armónico de los preceptos normativos enunciados precedentemente, lleva a concluir que la Distribuidora no ha cumplimentado acabadamente con las obligaciones a su cargo, dispuestas por la normativa general y particularmente con la reglamentación dictada por este Organismo al momento de acercar al usuaria una respuesta debidamente fundamentada y dentro del plazo establecido normativamente, razón por la cual y atento a lo dispuesto por el Art. 11º del Reglamento Procedimental de Reclamos (Res. Ente Regulador Nº 913/15, hoy Res. ENRESP 1200/23), el cual contempla el régimen de sanciones menores al establecer: "Cuando se detectare un incumplimiento por parte de las Prestadoras a cualquiera de las normas legales, reglamentarias y contractuales vigentes, como así también a las disposiciones del presente reglamento, que se verifiquen durante el procedimiento de tramitación de reclamos, el Directorio del ENRESP podrá aplicar sanciones conjuntamente con la resolución que dicte, de conformidad a lo establecido en el Artículo 9.5 del presente Reglamento."; corresponde **APLICAR UNA SANCIÓN MENOR a EDESA S.A.** a favor del usuario consistente en un valor equivalente a **1.000 (un mil) KWh**, valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 5085334 al momento de notificación de la Resolución, debiendo

acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado. En caso que el suministro registre deuda, dicho importe se deberá aplicar a la cancelación de los periodos más antiguos y el saldo como crédito automático.

Que, por todo lo expuesto, y de conformidad a la Ley N° 6.835 y sus normas complementarias, este Directorio se encuentra facultado para el dictado del presente acto.

Por ello;

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE

LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad planteada por el usuario, Sr. Tiago Zalazar, tramitada bajo expediente Ente Regulador N° 267-58764/2023, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: APLICAR UNA SANCIÓN MENOR a EDESA S.A. a favor del usuario consistente en un valor equivalente a 1.000 (un mil) KWh, valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 5085334 al momento de notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado. En caso que el suministro registre deuda, dicho importe se deberá aplicar a la cancelación de los periodos más antiguos y el saldo como crédito automático, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3°: ORDENAR a EDESA S.A., que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto en los artículos precedentes, remita a este Ente Regulador, constancia del cumplimiento de lo allí ordenado; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

VISTO
Dr. CESAR MARIANO OVEJERO
A/C SECRETARIA GENERAL
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS - SALTA -

Dr. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS